记者探访甬城大型购物中心发现

商户号缺失现象比较普遍

影响消费者购物体验

甬城的购物中心越来越多，规模也越来越大。你在逛购物中心的时候，是否遭遇过因商家没有商户号（商户门牌编号）而“逛着逛着就迷路了”的尴尬场景？连日来，记者在市区几家人气较旺或体量较大的购物中心，进行了实地调查：宁波商场的商户号导引情况如何？哪些商场商户号缺失情况严重？对消费者的购物体验影响严重吗？

大型商城内不少商铺未见商户号。

现象 在购物中心内逛着逛着就会迷路？

市民吴先生平时逛街频率不高。前几天，他与朋友聚餐约在某购物中心（商城）的一个品牌餐厅，从17:30左右进入该购物中心，到最终在朋友电话“远程手动导引”下，将近20分钟后，吴先生颇为曲折地找到了餐厅。

“我也不是瞎找。进了商城后，我先看了眼楼层导引图，记下了大概位置和商户号。本来寻思着按图索骥，很快能找到。没想到找的时候，碰到有的门面标着商户号、大部分没标的情况，结果在商城里来来回回兜了好几圈才找到。”吴先生表示。

在一家大商城内，要找到某个品牌专柜，对于初次去逛的消费者有时确实不大容易，尤其是在购物中心导引系统不够完善的情况下，可能要“历经曲折”才行。即便对于经常逛街的购物达人来说，要在偌大的购物中心内迅速找到某个品牌店铺也不容易。

“包含商户号在内的导引系统还是挺重要的，尤其是当我有目的性消费的时候，我希望可以在有效导引下，径直走到某个品牌或某个餐厅，减少不必要的购物动线；当然如果购物当天是随机性消费，没有什么特别想买的东西，就是随便逛吃，那导引系统的需求就会相对弱一些。”购物达人徐女士表示。

调查 购物中心内商户号缺失现象普遍

针对市区几家人气较旺或体量较大的购物中心，记者进行了实地调查。

在鄞州印象城、东银泰城、江北来福士、海曙恒一广场等购物中心内，记者发现大部分都存在不同程度的商户号缺失断号、隐蔽难找的情况，商城的导引作用较为有限。

在东银泰城，商户号规格统一，但存在缺失断号、隐蔽难找的情况。部分经营时间较长、门面较大的店铺，如科沃斯体验店、川城、博洋家纺、启路文具等，都在店招位置标注有商户号，统一为灰色粗体的数字编号；不过一些新开商户或门面较小的餐饮店铺，则商户号缺失现象较为普遍，如三不牛腩、阿香米线、味千拉面、糖先生手工吐司等；也有部分店铺的商户号，标贴的位置十分“隐蔽”，有的张贴在玻璃门的角落处。

在江北来福士，记者发现商户号标注随意、规格不统一，同时也存在缺失断号现象。如一楼的巴黎贝甜商户号标注为01 37/38，隔壁的小米体验店的商户号为L1 36，虽然不妨碍理解，但在统一视觉上仍有碍观瞻。同时，一些门面较大的品牌店也存在商户号缺失的现象，如乐高体验店、欧舒丹、CHARLES&KEITH、NOME等。

在鄞州印象城，商户号缺失的情况同样存在。即便是部分经营时间较长的稳定品牌，也存在未标注商户号的情况，而一些流动性较强的餐饮、饮品品牌，商户号缺失的情况就更为普遍了。

导引系统通常由楼层平面导引、商户号等多个部分形成，联动作用，具有引导、说明、指示等功能，让消费者对商场的整体性形成可识别意向。值得一提的是，除了商户号缺失，有的购物中心甚至连基本的楼层导引图都没有。

原因 对商户号标注没有强制性要求

对于购物中心内的商户号缺失现象，本市一位商界人士表示，这个情况确实是普遍存在的。通常每个购物中心在开业之初，每个商铺都会有统一规格的商户编号。但在后期运营中，一些店铺会有持续的品牌更换调整，以及随之进行的商铺重新装修。在此过程中，部分商户号就会丢失。也有部分国际连锁品牌对于整个店招有统一要求，会撤除原有商户号。由于在商户号方面，业内并没有强制性的要求，对于这类情况通常商城管理方也是默认同意的。

“如今越来越注重消费者的购物体验，消费者想方便地找到心仪的品牌或美食，商场内是否配套全面有效的导引系统很重要。对于大型商业综合体，尤其是品牌流动性比较大的商场，就更需要及时更新商户号，减少消费者不必要的购物动线，提升消费体验。”宁波市商务局市场运行和消费促进处处长尹秋平表示。

记者 史娓超 文/摄

■快评

导引系统更应“与时俱进”

在购物中心逛着逛着就迷了路，就像在地下停车场转来转去找不着车相似，相关标识任性、缺失或“断断续续”的确是原因之一，但并非全部。去过这些场所的人不得不承认，即便是商户号、停车位编号标注得规整醒目，头几次到这些场所，不少人也会晕头转向。

以前很少有这种情况，那是因为购物场所规模不够大的缘故。现在，一个购物中心相当于以前十几个甚至几十个商场的体量，如果导引系统不“与时俱进”，商户号再齐全，想让顾客不迷路也难。因此，与其在商户号缺失给一些顾客带来不方便的现象上纠结，还不如多考虑从顾客与商家更能接受的角度“推陈出新”，使大型购物中心、地下停车场的导引系统更具有科学性。

在那些场所入口以及每个楼层，设立电子屏显示导引图，就比补全商户号更具效率。但不少老人和孩子，在电子屏显示导引图前张望了半天还是“云里雾里”咋办？那就不妨考虑引入语音机器人或者行走导航机器人，以及建立数字化场馆导引系统。这样一来，哪怕商场品牌流动性再大，维护人员也能很方便地及时更新，顾客也可以“一问一个准”，再也不怕迷路。随着AI时代的到来，只要有“与时俱进”的意识，这些措施在技术上将不再是问题。 胡晓新

■宁波银行专栏

宁波银行“四专”服务小微企业

近日，宁波银行发布2019年度一季报，各项经营业绩继续保持稳健增长，这得益于宁波银行以服务实体经济为根本宗旨，不断夯实发展基础，持续积累比较优势。

宁波银行“与中小企业共成长”初心不变，保持“勤思考、肯吃苦、勇创新、重实践”工作作风，从团队、政策、产品和服务四方面入手，不断提升服务小微企业能力。

锻造专业的团队

专业的团队是实现高效服务小微企业的基础。宁波银行从团队建设、人员配置和能力提升三方面打造专营团队，让专业的人做专业的事。

宁波银行2006年成立服务小微企业的部门——零售公司部，实行条线垂直管理、独立考核。2018年，零售公司部增设IT支持部，提升科技专业水平，让金融科技更好地服务小微企业。

制定专项的政策

专项政策是实现高效服务小微企业的保障。2019年，宁波银行继续从信贷资源、考核激励和尽职免责等方面给予专项政策支持。

宁波银行向小微企业实施信贷倾斜政策，优先满足制造业等重点领域的投放。为确保投放，由总行集中分配信贷额度，每日跟进额度投放进展情况，确保各机构执行到位。通过考核指挥棒，确保客户建设和信贷规模增长“齐头并进”。

宁波银行制定授信尽职免责办法，明确责任认定及追究范围，厘清尽职认定标准及责任划分，做到尽责免责，失职问责。

配套专属的产品

专属产品是实现高效服务民营及中小企业的工具。宁波银行立足企业差异化、个性化金融需求，创新推出各项金融产品和服务。

针对小微企业融资痛点、难点，宁波银行推出“满足用款方式灵活”、“审批流程高效”、“转贷模式多样”、“用款期限延长”等多种产品。例如，“快审快贷”通过评估、审批、签约、放款等各环节“限时要求”，实现业务流程优化，提升抵押贷款办理效率。

提供专注的服务

专注的服务是实现高效服务小微企业的原则。小微企业地理位置远，存在信息不对称的现象，宁波银行坚持送服务上门，让客户“最多跑一次”，以“线下业务线上化、线上业务移动化”为理念，解决金融服务“最后一公里”难题。

宁波银行立足网点，将周边市场划分为小网格，由专人负责跟进，确保能够及时对接每个小网格内的企业。

服务实体经济是金融的天职，只有在服务实体经济的过程中，才能形成银行的比较优势。宁波银行坚持以“专业、专项、专属、专注”的“四专机制”为引领，“咬定青山不放松”，不断强化团队，完善制度，优化产品，提升服务，推动企业实现更好的发展。

宁波银行